Voortgang Marsroute 15 mei
29 juli 2015

Op 26 maart 2015 heeft de Tweede Kamer door een motie, ingediend door het lid Dijkstra, de regering verzocht om ervoor te zorgen dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenoemde maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei 2015 op reguliere basis functioneert.

Voor de uitvoering van de aangenomen motie Dijkstra zijn op zes resultaatgebieden afspraken gemaakt tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij de geformuleerde resultaatsafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. Het gaat om onderstaande afspraken op hoofdlijnen, waarop hieronder de voortgang wordt vermeld.

In de week van 15 mei (de deadline die gesteld is in de motie) is door de SVB voor de eerste keer gerapporteerd op de voortgang van de resultaten zoals omschreven in de Marsroute. Op 29 juni is wederom de balans opgemaakt ten aanzien van de afspraken. In deze rapportage wordt opnieuw de stand van zaken weergegeven op de afspraken die gemaakt zijn tot en met 19 juli. De conclusie is dat het geactualiseerde beeld van de betalingen stabiel is.

1: Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en geen 'oude' voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Dat is in de uitwerking ook gebeurd. Afgesproken is dat per 15 mei:

A. **Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart betaald zijn.**

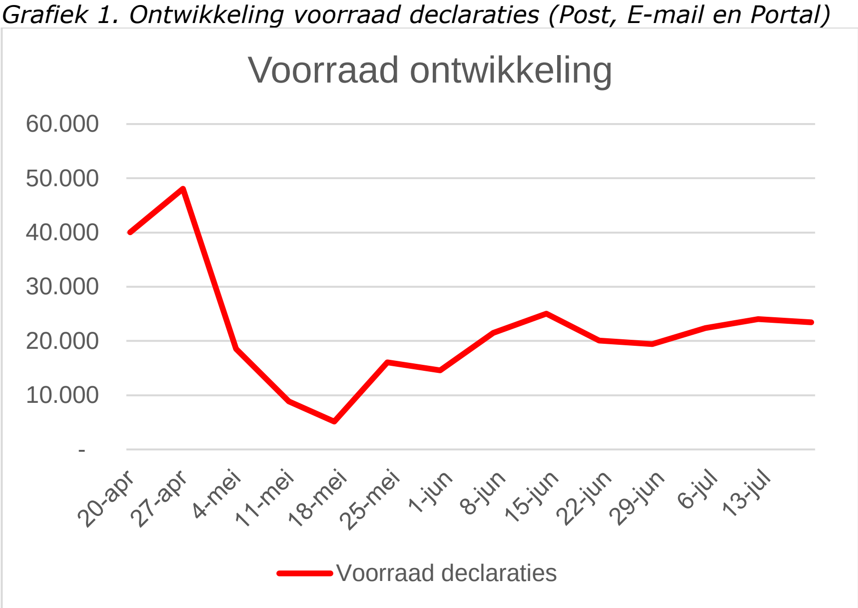
In de rapportages van 17 mei 2015 en 29 juni 2015 heeft de SVB geconcludeerd dat alle in de maanden januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties die op onze query's voorkomen zijn betaald, regulier danwel via RRT. Dit laat onverlet dat het betaalde bedrag mogelijk niet helemaal juist is of dat er een administratieve fout is gemaakt (verkeerd IBAN-nummer ingevoerd).

Stand van zaken 19 juli 2015
De werkvoorraad aan openstaande declaraties bedraagt 23.471 per 19 juli 2015. Conform afspraak is de werkvoorraad declaraties niet groter dan in tien productiedagen verwerkt kan worden.

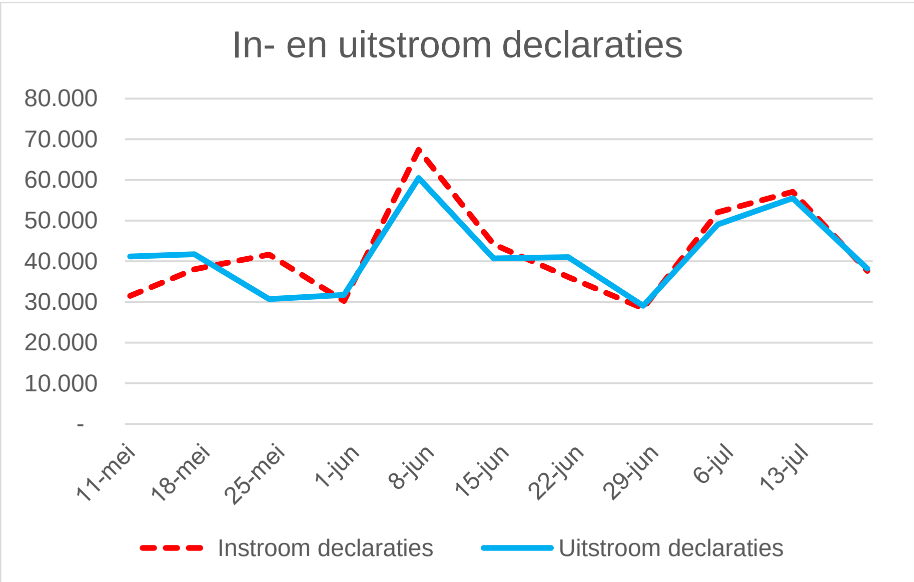
De ontwikkeling van de voorraad is weergegeven in grafiek 1 op pagina 2. Hieruit blijkt dat deze ontwikkeling stabiel is. Ook grafiek 2 (de in- en uitstroom van declaraties) laat dit zien. Het aantal declaraties dat door de SVB per week verwerkt wordt, ligt in lijn met het aantal

binnenkomende declaraties, dus de voorraad blijft beheerst op het niveau waarop de betaalsnelheid niet in het geding komt.

Grafiek 1. Ontwikkeling voorraad declaraties (Post, E-mail en Portal)



Grafiek 2. In- en uitstroom declaraties (Post, E-mail en Portal)



Werkvoorraad
De SVB heeft opnieuw onderzoek verricht naar de aard van de voorraad, zie tabel 1. Weergegeven wordt de maand waarin de declaratie door de SVB is ontvangen*.

Tabel 1. Aard voorraad 19-07-2015

Maand	Openstaand	Waarvan betaald middels spoedbetaling	Waarvan declaraties VVB **	Saldo
Januari	32	5	27	0
Februari	1.073	1.011	62	0
Maart	1.326	1.092	172	62
April	1.191	980	89	122
Mei	1.304	574	89	641
Juni	2.938	155	385	2.398
Subtotaal jan - juni	*7.864*	*3.817*	*824*	*3.223*
Juli	15.607	66	616	14.925
Totaal	**23.471**	**3.883**	**1.440**	**18.148**

* Let op: Weergave in weekrapportages geeft aan op welke maand de betaling betrekking heeft. In bovenstaande tabel wordt weergegeven in welke maand de declaratie door de SVB is ontvangen.
** VVB: Verantwoordingsvrij bedrag

Op de peildatum zitten er 23.471 declaraties in de totale voorraad te verwerken declaraties. Daarvan zijn er 15.607 recent (in juli) binnengekomen. Deze 15.607 declaraties vormen de regulier te verwerken voorraad. In de voorraad zitten dus minimaal 7.864 declaraties die niet op de reguliere wijze uitbetaald konden worden en voor 1 juli binnen gekomen zijn. Van deze 7.864 declaraties heeft de SVB in de boekhouding al 3.817 spoedbetalingen één op één kunnen traceren. Deze declaraties zijn dus betaald, maar administratief nog niet verwerkt. Er blijven dan nog 4.047 niet te verwerken declaraties over van de periode voor juli 2015. Daarvan zijn er 824 VVB declaraties die niet uitbetaald kunnen worden en geen onderdeel uit zouden moeten maken van de openstaande voorraad. Deze moeten betaald worden aan de budgethouder en niet aan de zorgverlener. Er blijven dus 3.223 declaraties over die zijn binnen gekomen voor 1 juli 2015. Op een deel van deze 3.223 declaraties zijn wel spoedbetalingen verricht, maar is nog geen één op één spoedbetaling in het systeem getraceerd.

In deze voorraad is een individuele beoordeling aan de orde. Het wegwerken hiervan is in veel gevallen pas mogelijk als een aantal structurele oplossingen (soms IT-gerelateerd, maar ook afstemming met verstrekkers en andere ketenpartijen kan nodig zijn) doorgevoerd is. Wat hiervan verwerkt kon worden, is verwerkt. Mogelijke redenen waarom een declaratie nog niet verwerkt kan worden, zijn:

- Indien in één maand meerdere toekenningsberichten zijn verwerkt, leidt dit tot problemen met de uitbetaling van declaraties over de betreffende maand;

- Declaraties kunnen niet verwerkt worden in het systeem, omdat onvoldoende gegevens beschikbaar zijn (bijvoorbeeld ontbreken zorgovereenkomst);
- Ontbreken toekenningsbeschikking: Budgethouders zijn onbekend, declaraties zijn nergens aan te koppelen, of er is aangegeven dat er geen budget komt (einde indicatiestelling, definitief lager budget);
- Niet altijd is de technische mogelijkheid aanwezig om vrijwillige stortingen te koppelen aan toegekende budgetten;
- Er is sprake van invoerfouten of er zijn foutief ingevulde zorgcontracten of toekenningsbeschikkingen, waarbij complexe herstelwerkzaamheden nodig zijn.

B. **Dat alle (hierbij is afgesproken toe te groeien van 94% naar 99%) vanaf april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding (*niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag*) op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.**

Over de afgelopen periode heeft de SVB zich aan de hand van door de auditdienst en operational control uitgevoerde steekproeven verantwoord over de betaalsnelheid van betaalde declaraties. De percentages van de afgelopen weken zijn gestabiliseerd.

In tabellen 2 t/m 5 op de volgende pagina's zijn de uitkomsten van de steekproef opgenomen over de periode van 9 mei t/m 11 juli, onderverdeeld in de volgende vier categorieën:
- Scandatum op of na 1 april
- Scandatum op of na 15 april
- Scandatum op of na 15 mei
- Totale steekproef

Toelichting op de tabellen 2 t/m 5
De tabellen zijn geleverd door de auditdienst van de SVB. Bij de bepaling van het percentage binnen 10 werkdagen betaalde declaraties tot en met 11 juli 2015 (totale steekproef van alle declaraties) en de bepaling van dit percentage voor de declaraties gescand op of na 1 april, 15 april of 15 mei 2015, is in de regel "was" geen rekening gehouden met de aantallen terecht afgekeurde declaraties. Als hier wel rekening mee gehouden wordt, zijn de percentages anders ("wordt").

Tabel 2. Scandatum op of na 1 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 20** 0905-1505	**Week 21** 1605-2305	**Week 22** 2405-3105	**Week 23** 0106-0506	**Week 24** 0706-1306	**Week 25** 1406-2006	**Week 26** 2106-2706	**Week 27** 2806-0407	**Week 28** 0507-1107
Was									
Totaal binnen 10 werkdagen	95	94	94	98	95		90		96
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	6	6	2	5	N.v.t.	10	N.v.t.	4
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**
Wordt									
Totaal binnen 10 werkdagen	95	95	95	99	96		90		96
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	5	5	1	4	N.v.t.	10	N.v.t.	4
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**

Bron: Onderzoek auditdienst SVB

Tabel 3. Scandatum op of na 15 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 20** 0905-1505	**Week 21** 1605-2305	**Week 22** 2405-3105	**Week 23** 0106-0506	**Week 24** 0706-1306	**Week 25** 1406-2006	**Week 26** 2106-2706	**Week 27** 2806-0407	**Week 28** 0507-1107
Was									
Totaal binnen 10 werkdagen	96	95	94	99	96		90		96
Totaal meer dan 10 werkdagen	4	5	6	1	4	N.v.t.	10	N.v.t.	4
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**
Wordt									
Totaal binnen 10 werkdagen	97	97	96	99	96		91		96
Totaal meer dan 10 werkdagen	3	3	4	1	4	N.v.t.	9	N.v.t.	4
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**

Bron: Onderzoek auditdienst SVB

Vanaf week 24 worden de werkzaamheden tweewekelijks uitgevoerd. Hierdoor heeft er in week 25 en 27 geen steekproef plaatsgevonden. Ook wordt er vanaf die week een extra categorie toegevoegd, namelijk scandatum op of na 15 mei. Deze wordt hieronder weergegeven.

Tabel 4. Scandatum op of na 15 mei percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	Week 25 1406-2006	Week 26 2106-2706	Week 27 2806-0407	Week 28 0507-1107
Was				
Totaal binnen 10 werkdagen		94		97
Totaal meer dan 10 werkdagen	N.v.t.	6	N.v.t.	3
Totaal		**100**		**100**
Wordt				
Totaal binnen 10 werkdagen		94		97
Totaal meer dan 10 werkdagen	N.v.t.	6	N.v.t.	3
Totaal		**100**		**100**

Bron: Onderzoek auditdienst SVB

Tabel 5. Totale steekproef (alle declaraties, inclusief declaraties gescand voor 1 april) percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	Week 20 0905-1505	Week 21 1605-2305	Week 22 2405-3105	Week 23 0106-0506	Week 24 0706-1306	Week 25 1406-2006	Week 26 2106-2706	Week 27 2806-0407	Week 28 0507-1107
Was									
Totaal binnen 10 werkdagen	90	92	92	97	93		89		93
Totaal meer dan 10 werkdagen	10	8	8	3	7	N.v.t.	11	N.v.t.	7
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**
Wordt									
Totaal binnen 10 werkdagen	95	94	93	98	94		90		93
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	6	7	2	6	N.v.t.	10	N.v.t.	7
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		**100**		**100**

Bron: Onderzoek auditdienst SVB

Zoals eerder gecommuniceerd, is het niet mogelijk om declaraties middels een soort “track and trace” functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling

binnen de systemen van de SVB te volgen. De informatie uit de gedane steekproeven geven het best beschikbare beeld over de snelheid waarmee declaraties betaald zijn.

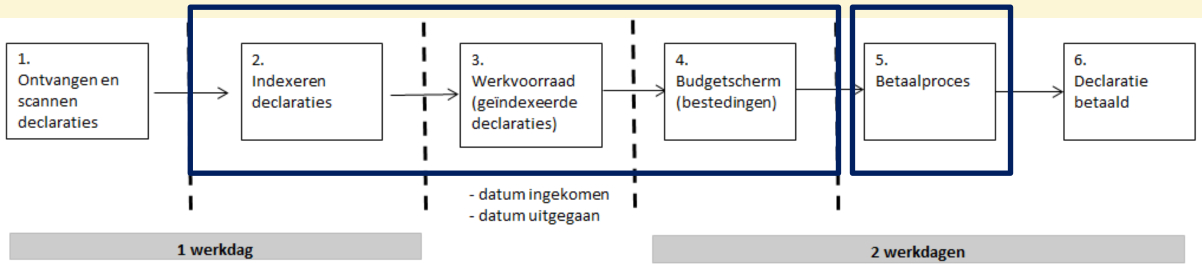
Op basis van aanpassingen in het systeem is informatie beschikbaar gekomen waardoor het nu mogelijk is om:

- de snelheid waarmee uurloondeclaraties in de SVB systemen verwerkt kunnen worden te meten.
- Het percentage declaraties dat niet tot uitbetaling komt door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief inzichtelijk te maken.

Deze nieuwe informatie geeft maar een beperkt inzicht in de snelheid waarmee declaraties uiteindelijk betaald worden. In combinatie met de steekproefgegevens ontstaat er echter wel een stabiel beeld.

Uitleg nieuwe query mogelijkheden:
Momenteel kan de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het "budgetscherm" (stap 2 t/m 4 processchema) gemeten worden.

Daarnaast is het mogelijk om het aantal gevallen dat voor betaling wordt afgekeurd door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief (stap 5 processchema) te identificeren. Voor deze gevallen is additioneel budget of een vrijwillige storting van de budgethouder noodzakelijk om tot betaling te komen.



Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 dagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 dagen zijn ingevoerd in het budgetscherm (stap 4 processchema) en voor betaling zijn aangeboden.

Het gemiddelde percentage declaraties die stap 2 tot en met 4 van het processchema binnen 8 dagen hebben doorlopen is in de afgelopen 4 weken (week 26 t/m 29) 95%.

Afgekeurde betalingen
Het totale aantal afgekeurde betalingen bedraagt sinds januari 21.688. Dat is 1,7% van het totaal aantal betalingen. Het gaat hierbij om zowel maand- als uurloonbetalingen. 82% van de

afgekeurde betalingen is een gevolg van onvoldoende budget. Aan 18% van de afgekeurde betalingen ligt een overschrijding van het maximum tarief ten grondslag.

In tabel 6 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven.

Tabel 6. Redenen afgekeurde betaling per wet

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	12%	88%
Wlz	36%	64%
Wmo BG	9%	91%
Wmo HH	25%	75%
Totaal	**18%**	**82%**

82% van de blokkades is het gevolg van onvoldoende budget. Dit ontstaat het meest binnen de Wmo (BG) en de Jeugdwet.

2: Alle vaste 'maandloners' betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald

Over de maand juni heeft de SVB 83.720 maandloners (zowel middels vaste maandbetalingen als via de salarisadministratie) betaald. De vaste maandbetalingen over juli moeten nog plaatsvinden. In juni is 3,6% van de maandbetalingen afgekeurd vanwege onvoldoende budget of overschrijding van het maximumtarief.

3: Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald

Langs verschillende interne (SVB) en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden schrijnende situaties aangeleverd.

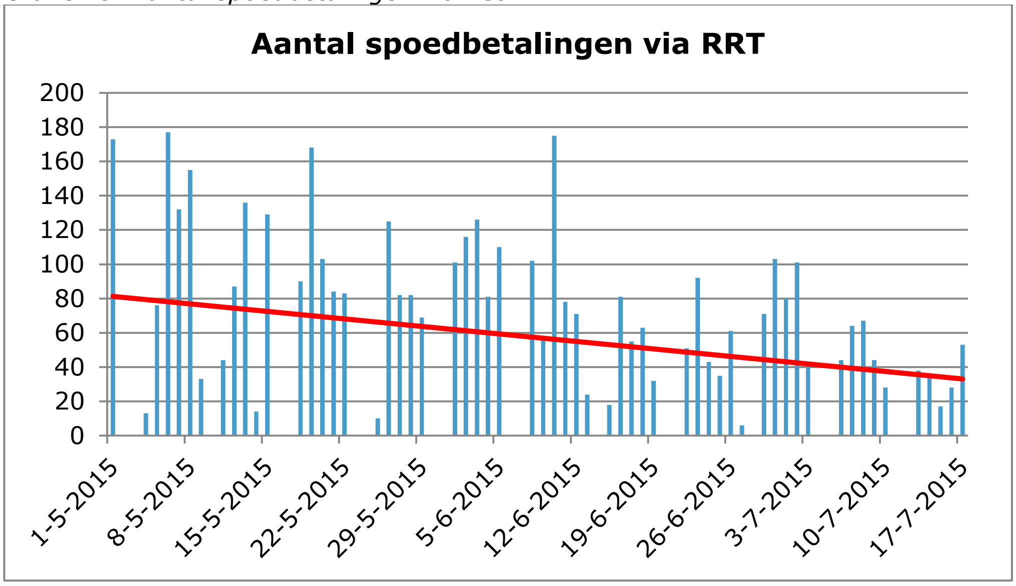
In de periode van 1 mei tot en met 17 juli zijn 4.458 spoedbetalingen verricht aan de hand van spoedbetalingsformulieren. Dit aantal neemt af, zie grafiek 3 op pagina 9.

Doorlooptijd spoedbetalingen

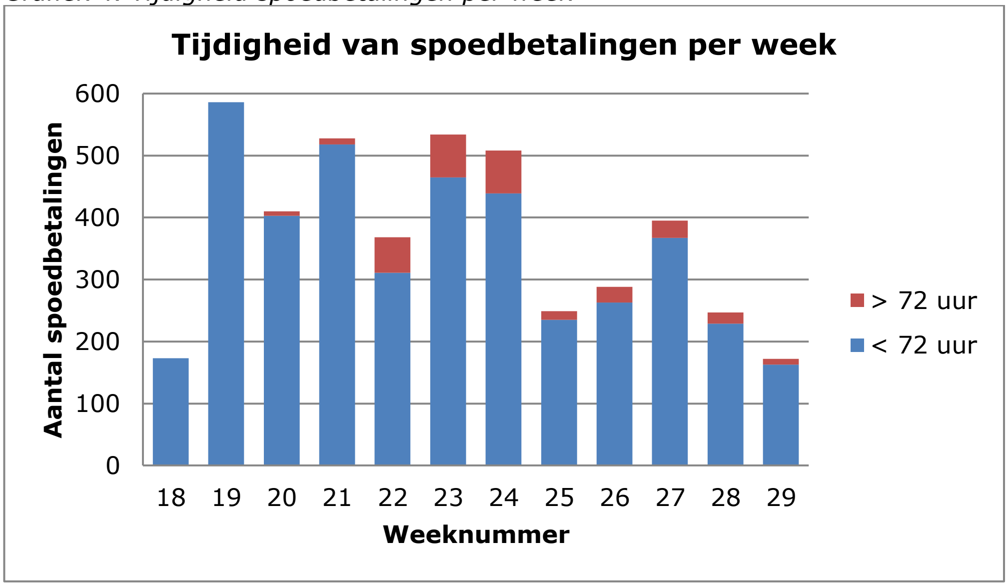
Het RRT heeft samen met Per Saldo een spoedbetalingsformulier ontwikkeld waarop budgethouders de minimaal vereiste betalingsgegevens kunnen noteren en opsturen naar de RRT mailbox.

Het percentage spoedbetalingen dat binnen 72 uur verwerkt is, is gemiddeld in de laatste 4 weken (week 26 t/m 29) 92,8%. Het percentage spoedbetalingen dat binnen 72 uur verwerkt is, neemt toe. In grafiek 4 is het aantal spoedbetalingen en de tijdigheid van betalen per week weergegeven.

Grafiek 3. Aantal spoedbetalingen via het RRT



Grafiek 4. Tijdigheid spoedbetalingen per week

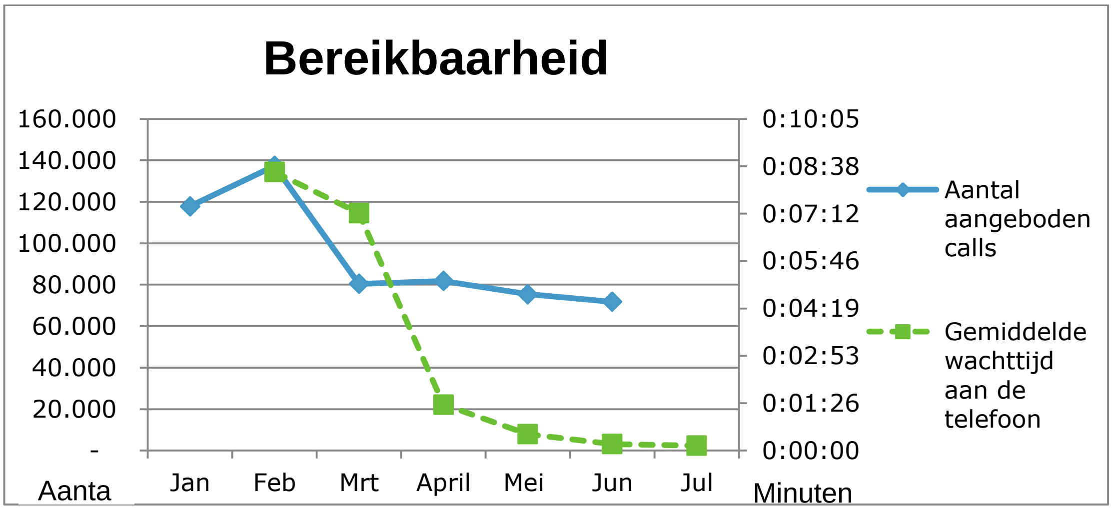


In deze grafieken wordt het aantal spoedbetalingen dat is gedaan, weergegeven. Dit is gebaseerd op de spoedbetalingsformulieren die door budgethouders zijn gemaild naar de RRT mailbox in de periode van 1 mei tot en met 17 juli.

4: Bereikbaarheid optimaal
De SVB is ingericht op 5.000 telefoongesprekken per dag. De medewerkers beschikken allen over voldoende systeemfaciliteiten en zijn getraind in het kwalitatief goed te woord staan van de budgethouders om hen zo goed te kunnen helpen en er in principe geen terugbelafspraken meer nodig zijn. De SVB is daarmee voldoende bereikbaar. Het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording is een continu punt van aandacht.

Van 1 t/m 19 juli heeft de SVB ruim 35.000 telefoontjes verwerkt met een gemiddelde wachttijd aan de telefoon van 9 seconden, voordat de klant een SVB medewerker aan de telefoon krijgt. De norm van de SVB ligt op een maximale wachttijd van 20 seconden. Het aantal telefoontjes neemt sinds april af en ligt rond de 70.000 per maand. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 5.

Grafiek 5. Bereikbaarheid frontoffice



5: Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd
Afgesproken is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning.

De SVB voert overleg met Per Saldo en de BVKZ om signalen vanuit de budgethouder en zorgverleners te adresseren. De SVB heeft met deze partijen samengewerkt om aanpassingen te doen. Ook de ketenregisseurs pakken dit in de stuurgroep op.

Resultaat 6: Monitoring van de afspraken

A. Bovenstaande wordt maandelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.

B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.

C. De SVB zal - conform het herstelplan – periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.